

**PENGARUH PENGENDALIAN KUALITAS DENGAN KONSEP TOTAL  
QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA BENGKEL KARUNIA NYATA MOTOR**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Ekonomi**



Disusun Oleh:

**Trio Yuda Dimyati**

**201210160311443**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2017**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGENDALIAN KUALITAS DENGAN KONSEP TOTAL  
QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA BENGKEL KARUNIA NYATA MOTOR**

Oleh :

**Trio Yuda Dimyati**

**201210160311443**

Malang,.....

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Fien Zulfikarijah, Dr., M.M.**

**Sri Joko Drs., M.M.**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim*

Puji sukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat dan taufiqnya sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengendalian Kualitas Dengan Konsep Total Quality Manangement Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Karunia Nyata Motor” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Selama proses penyusunan skripsi ini, telah banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan serta do’a kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengungkapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Fien Zulfikarijah, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
5. Sri Joko Drs., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang penuh kesabaran telah memberikan bimbingan serta petunjuk hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

6. Ucapan terima kasih secara khusus saya sampaikan kepada orang tua yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang tak terhingga.
7. Rekan-rekan dan semua teman Konsentrasi Operasional serta kelas Manajemen I yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya.

Terimakasih.

*Billahittaufiq Wal Hidayah*

Malang, 10 Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
Manfaat Penelitian BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian terdahulu .....	8
B. Landasan Teori .....	9
1. Total Quality Management .....	9
a. Pengertian .....	9
b. Komponen .....	10
c. Tujuan dan Manfaat .....	14
2. Kualitas Pelayanan .....	16
a. Pengertian .....	17
b. Demensi .....	18
3. Kepuasan Konsumen .....	20
4. Keterkaitan Teori Total Quality Management dengan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan konsumen .....	24
C. Kerangka Pikir .....	26
D. Hipotesis .....	26
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Lokasi penelitian .....	27

B. Jenis Penelitian .....	27
C. Definisi Operasional Variabel .....	27
D. Populasi dan Sempel Penelitian .....	29
E. Teknik Pengumpulan Sempel.....	30
F. Sumber Data .....	30
G. Alat Analisis Data .....	32
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
1. Sejarah Singkat.....	38
2. Fasilitas Konsumen .....	38
3. Struktur Organisasi.....	39
4. Jumlah Karyawan.....	40
5. Jam Kerja .....	40
B. Gambaran Karakteristik Responden .....	41
1. Jenis Kelamin .....	41
2. Usia Responden.....	42
C. Uji Instrumen .....	43
1. Hasil Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas .....	45
D. Hasil Analisis Data.....	46
1. Deskripsi Jawaban Responden.....	47
2. Hasil Uji Normalitas .....	70
3. Pengaruh <i>total quality management</i> terhadap Kualitas .....	72
4. Pengaruh <i>total quality management</i> terhadap kepuasan Konsumen .....	74
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen	74
E. Pembahasan .....	76
i. Pengaruh Total Quality Management terhadap Kualitas Layanan .....	76
ii. Pengaruh Total Quality Management terhadapKepuasan Konsumen .....	77

## BAB V. PENUTUP DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN.....	81



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Pelanggan Jasa Bengkel Karunia Nyata Motor .....	5
Tabel 1.2. Data Jumlah Complain Pengguna Jasa Karunia Nyata Motor .....	6
Tabel Tabel 3.1 Skor Jawaban .....	31
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan bengkel Karunia Nyata Motor.....	38
Tabel 4.2. Jam Kerja bengkel Karunia Nyata Motor .....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.5. Uji Validitas .....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.7 Deskripsi jawaban responden variabel Total Quality Management.....	45
Tabel 4.8 Hasil Analisis Rentang Skala Variabel Lingkungan Kerja.....	58
Tabel 4.9 Hasil Analisis Rentang Skala Variabel Kepuasan Konsumen.....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	69
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier sederhana .....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier sederhana .....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	73
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier sederhana .....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	75
Tabel 4.17 Pengaruh <i>total quality management</i> terhadap kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan.....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model kualitas/laba .....	16
Gambar 2.2. Kerangka Pikir.....	25
Gambar 3.1. Diagram Sebab Akibat .....	28
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bengkal karunia Nyata Motor.....	37
Gambar 4.2. Kurva Uji t <i>total quality management</i> terhadap kualitas Pelayanan .....	71
Gambar 4.3. Kurva Uji t <i>total quality management</i> terhadap kepuasan konsumen .....	73
Gambar 4.4. Kurva Uji t kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen .....	75
Gambar 4.5. Model Analisis Jalur pengaruh total quality management terhadap kepuasan konsumen melalui kualitas layanan .....	49

## Daftar Pustaka

- Fandy, anastasia .1996, *Total Quality Management*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi IX (terjemahan), Jilid II. Jakarta: Penerbit Erlangga Jakarta Cetakan XV
- Fandi Tjiptono. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Nasution M.N.,2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Galia Indoneias, Jakarta.
- Dilber, Mustafa et al. 2005. *Critical Factors of Total Quality Management and Its Effect on Performance in Helath Care Industry: Turkish Experience. Problems and Perspective in Management.*
- Supriyono, R.A, 1999. *Akuntansi Biaya : Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok*, Buku Satu, Edisi Dua, Cetakan Dua Belas, BPFE, Yogyakarta.
- Endar Sugiarto.1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia
- Bernardin & Russel. 2006. *Pinter Manajer, Aneka Pandangan Kontemporer*. Alih Bahasa Agus Maulana. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta.
- Kotler, Pilip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 12, PT Index.,Newjersey.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta